

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran karyawan sebagai tiang dalam mencapai tujuan atau *goals* yang telah ditetapkan, mengharuskan mereka dituntut agar dapat terus memperbaiki, menggali dan mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya secara aktif (Nurbaya & Basyir, 2019). Potensi yang dimaksud ialah keunggulan kompetensinya dalam memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang ada di lingkungan kerjanya (Arifuddin, 2018). Oleh karena itu pihak manajemen memiliki tugas penting untuk mengetahui bagaimana cara mengelola karyawan nya agar dapat tetap bertahan di tengah perubahan-perubahan yang ada baik internal maupun eksternal sehingga keberlangsungan hidup di perusahaan tidak mengalami penurunan. Hal mendasar yang patut dijadikan perhatian khusus oleh perusahaan adalah kinerja karyawannya, karena keberhasilan dari suatu perusahaan/organisasi timbul dan sangat dipengaruhi oleh adanya kinerja (*job performance*) yang baik dari karyawan (Noviawati, 2016).

Kinerja sering dianggap sebagai tolak ukur untuk menentukan sukses atau tidaknya sebuah perusahaan atau organisasi (Muzakki & Pratiwi, 2019). Manajemen sering kali hanya melihat bahwa keberhasilan dan kesuksesan kinerja karyawan terletak pada kemampuan yang mereka miliki dalam mengelola aktivitas produksi/jasa seperti kemampuan intelektual dan kemampuan fisik, namun selain dari dua faktor tersebut

keberhasilan dan kesuksesan kinerja karyawan nyatanya tidak selalu dapat diukur melalui kemampuan intelektual dan fisik yang baik saja, tetapi juga bagaimana karyawan tersebut mampu mengelola emosinya nya dengan baik saat berada dalam ruang lingkup pekerjaan (Ali, Hidayati., & Y, 2017).

Mengoptimalkan kinerja yang rasional dengan kualitas tinggi dibutuhkan upaya peningkatan kecerdasan emosional oleh masing-masing karyawannya secara bertahap (Subagio, 2017) itu dikarenakan kecerdasan emosional secara otomatis akan mempengaruhi sikap dan perilaku setiap individu dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam dirinya sendiri termasuk juga menyelesaikan masalah pekerjaan sehingga apabila kecerdasan emosional seorang karyawan cenderung tinggi maka kinerjanya juga akan otomatis meningkat (Ali et al., 2017).

Hasil studi penelitian menurut Shamsuddin & Rahman (2014) menunjukkan terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, ini dikarenakan seseorang yang mampu menilai emosi orang lain dan mengatur emosi yang ada dalam dirinya sendiri memiliki keberanian untuk memotivasi dirinya sendiri untuk melakukan tindakan yang realistis sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Hasil studi lain juga menunjukkan terkait dengan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, itu dikarenakan karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengetahui kapan dan bagaimana mengekspresikan emosi sehingga dengan adanya kemampuan

tersebut dapat menjadi tameng seorang karyawan dalam menjalankan setiap aktivitas pekerjaannya (Fitriastuti, 2013).

Karyawan yang mampu mengelola emosi dalam dirinya secara otomatis akan merasa yakin bahwa dia mampu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik demi tercapainya tujuan organisasi (Nurjati, Syahroni, & Kartono, 2019) hal ini sesuai dengan konsep motivasi dalam teori *self efficacy* dimana itu merupakan suatu keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang ada dalam dirinya sehingga dapat dengan mudah menyelesaikan tugas dan rintangan sehingga apabila *self efficacy* seseorang tinggi secara otomatis kinerja yang dilakukan juga dapat meningkat (Muzakki & Pratiwi, 2019). *Self efficacy* ditandai dengan bagaimana seseorang dapat memiliki sifat penuh percaya diri dan optimis terhadap stress ataupun tekanan.

Hasil studi menurut Nurbaya & Basyir (2019) menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *self efficacy* dengan kinerja karyawan, ini berarti semakin baik *self efficacy* pada diri seorang karyawan maka akan semakin baik pula ia dapat meningkatkan kinerjanya. Seseorang yang memiliki kepercayaan diri dalam melakukan aktivitas terutama pekerjaan dengan baik cenderung akan merasa lebih bahagia dalam bekerja dibandingkan seseorang yang memiliki ketakutan-ketakutan akan kegagalan yang akan dialami (Wastuti, 2018).

Perusahaan yang besar dan sukses tidak lepas dari peran penting kinerja karyawannya, maka dari itu memiliki karyawan yang professional

merupakan suatu keharusan bagi sebuah perusahaan. Kinerja yang baik tidak dapat dinilai hanya berdasarkan kuantitasnya saja, namun juga bagaimana kualitas dari kinerja karyawan itu sendiri (Kristianingsih & Darmastuti, 2015). Semakin baik kualitas kinerja karyawan, maka aspek-aspek lain akan otomatis baik pula. Karyawan yang mampu mengelola kecerdasan emosional nya dengan baik dan merasa percaya diri dalam melakukan setiap tugas sebagai upaya tanggung jawabnya terhadap perusahaan maupun diri pribadi akan cenderung lebih baik dalam meningkatkan kinerja nya.

Penelitian ini difokuskan kepada beberapa karyawan di Hotel Horison Pasuruan. Pemilihan hotel tersebut dikarenakan Horison merupakan salah satu hotel terbesar di Kota Pasuruan dengan predikat bintang 3 (tiga) yang kini dimiliki oleh hotel tersebut, selain dari itu berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan oleh peneliti di beberapa situs penyedia layanan travel online juga menunjukkan banyaknya ulasan positif mengenai pelayanan dan perilaku ramah dari para karyawan hotel. Rating ulasan dari beberapa situs akan peneliti sajikan dalam sebuah tabel, dimana pemilihan beberapa situs tersebut didasarkan pada jumlah ulasan terbanyak yang diberikan oleh beberapa tamu/pengunjung yang pernah menginap di Hotel Horison Kota Pasuruan dengan menggunakan situs tersebut sebagai perantara, rating ulasan tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Rating Ulasan Pengunjung Hotel Horison Pasuruan Dari Beberapa Situs Marketplace Tahun 2017-2020

No.	Item	Rating	Total Ulasan	Situs
1.	Pelayanan	4,5/5	850 Ulasan	www.traveloka.com
2.	Pelayanan	4,5/5	124 Ulasan	www.tripadvisor.co.id
3.	Pelayanan	8,3/10	100 Ulasan	www.agoda.com
4.	Staff	8,3/10	56 Ulasan	www.booking.com
5.	Pelayanan	4,5/5	37 Ulasan	m.tiket.com

Dari data tersebut menunjukkan bahwa rating yang diberikan oleh pelanggan rata-rata mendekati angka sempurna. Ini berarti mayoritas dari pelanggan sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Hotel Horison Pasuruan. Pelayanan tersebut tidak terlepas dari peran karyawan yang sudah bekerja keras untuk menunjukkan kinerja nya demi kepuasan yang akan mereka berikan kepada pelanggan, sehingga kesan yang pelanggan berikan pada Hotel Horison Pasuruan akan baik.

Terkait dengan adanya hal tersebut, peneliti tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai aspek apa yang membuat para karyawan tersebut mampu membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan dan peneliti meyakini bahwa dari sekian banyaknya aspek yang ada, kecerdasan emosional dengan bantuan *self efficacy* sebagai variabel moderasi merupakan sedikit dari aspek yang diperlukan oleh seorang karyawan atau staff untuk membuat kinerjanya semakin baik.

Berdasarkan uraian dan alasan yang telah dipaparkan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Self Efficacy* Sebagai Variabel Moderasi Pada Hotel Horison Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diperoleh rumusan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Horison Pasuruan ?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Horison Pasuruan ?
3. Apakah *self efficacy* mampu memoderasi hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan di Hotel Horison Pasuruan ?

C. Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan dalam penelitian dapat lebih terarah dan tidak melebar luas, maka peneliti memberikan beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Objek pada penelitian hanya dibatasi pada karyawan bagian *Housekeeping, Front Office, Public Area* dan *Food and Beverage* di Hotel Horison Pasuruan
2. Variabel kecerdasan emosional berdasarkan pada teori Goleman (2015), variabel kinerja berdasarkan teori Mathis & Jackson (2012)

dan *self efficacy* sebagai variabel moderasi berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Bandura.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat diperoleh tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Hotel Horison Pasuruan
2. Untuk menguji pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan di Hotel Horison Pasuruan
3. Untuk menguji pengaruh *self efficacy* dalam memoderasi kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan di Hotel Horison Pasuruan

E. Manfaat Penelitian

Maka manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pemahaman dan lebih mengenal hal-hal yang berkaitan dengan objek yang dibahas yaitu kecerdasan emosional, *self efficacy* dan kinerja karyawan

2. Bagi Perusahaan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kecerdasan emosional dan *self efficacy* dapat dijadikan item dalam penilaian kinerja karyawan

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian akan dapat digunakan sebagai sarana referensi bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas kajian penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dengan pembahasan berupa objek yang sama.